

SIDANG TUGAS AKHIR

ANALISIS KEBERHASILAN E-SAPAWARGA PEMERINTAH KOTA SURABAYA MENGUNAKAN INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL

Starring : Izzano Monzila / 5211100170



Latar Belakang

- Sebagai bentuk realisasi dari Instruksi Presiden (INPRES) No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*
- Surabaya sebagai kota pusatnya e-government, menurut Wamen PAN-RB Eko Prasjo



E-Government di Surabaya dibagi menjadi dua bagian, yakni bagian pengelolaan keuangan daerah dan bagian pelayanan masyarakat



E-Sapawarga adalah salah satu e-government bagian pelayanan masyarakat yang bertujuan menampung aspirasi warga Kota Surabaya



Latar Belakang

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya, meski banyak fasilitas, E-Sapawarga memiliki banyak masalah



Masalah seperti kurangnya keluhan yang disampaikan oleh user e-sapawarga



Berdasarkan masalah tersebut, Pemerintah Kota Surabaya, khususnya Dinkominfo Surabaya, membutuhkan evaluasi yang memerlukan upaya dalam menilai efektivitas sistem E-Sapawarga



Rumusan Masalah

Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan e-sapawarga ?

Bagaimana memberikan rekomendasi kepada pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dari hasil penilaian analisis tersebut ?



Batasan Masalah

- Responden
 - pengguna perangkat teknologi yang menggunakan program *e-sapawarga* secara langsung



Tujuan Penelitian

Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan penggunaan e-sapawarga

Memberikan rekomendasi kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya berdasarkan analisis keberhasilan



Manfaat Penelitian

Sebagai referensi untuk peneliti teknologi lainnya yang ingin meneliti *e-sapawarga* sebagai bahan penelitiannya

Sebagai bahan pertimbangan untuk pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dalam membenahi beberapa bagian dari e-sapawarga yang membutuhkan perbaikan



Relevansi

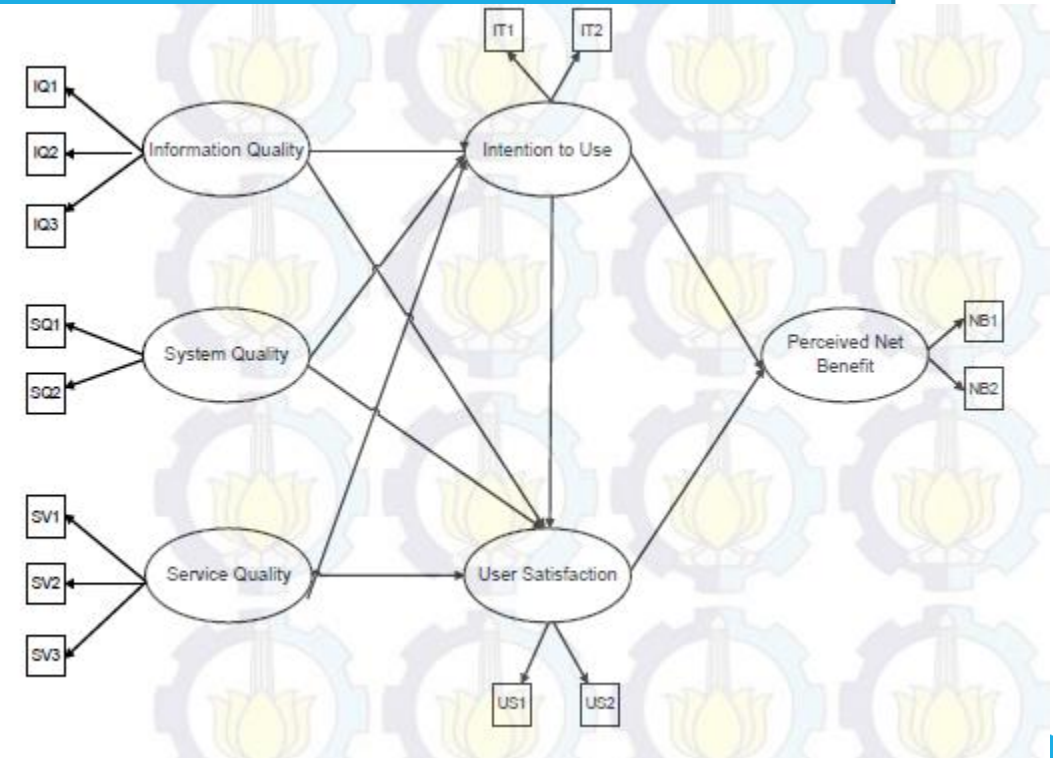
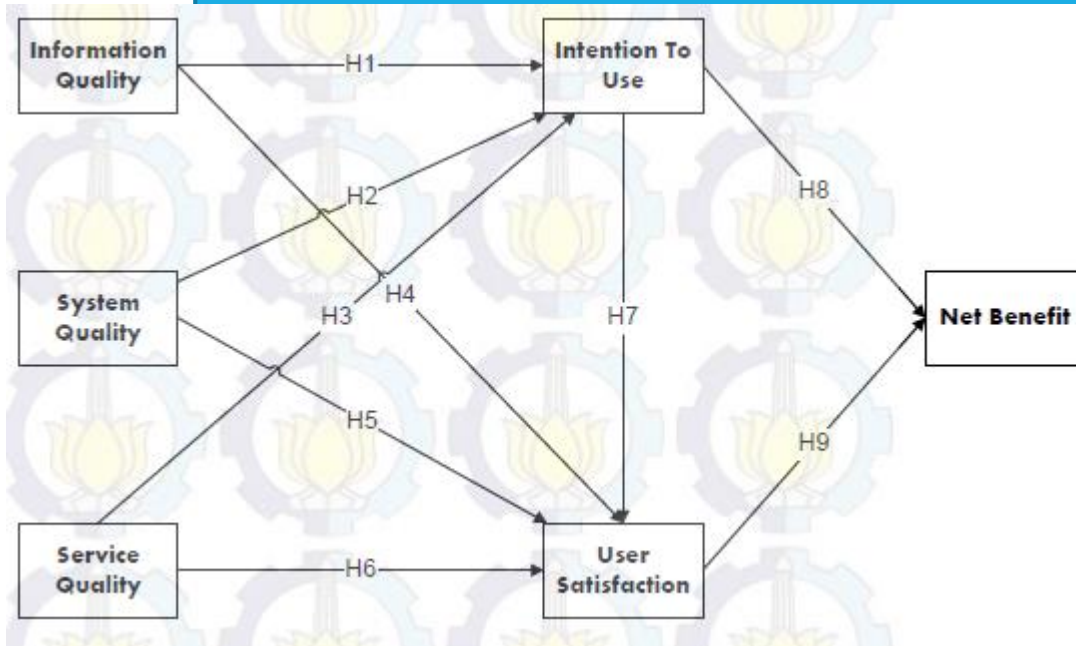
Mata Kuliah : Pemantauan dan Evaluasi TI → Pengukuran Kinerja dan Evaluasi TI

Roadmap Penelitian Lab. PPSI: **Evaluasi** dan Audit **SI/TI**



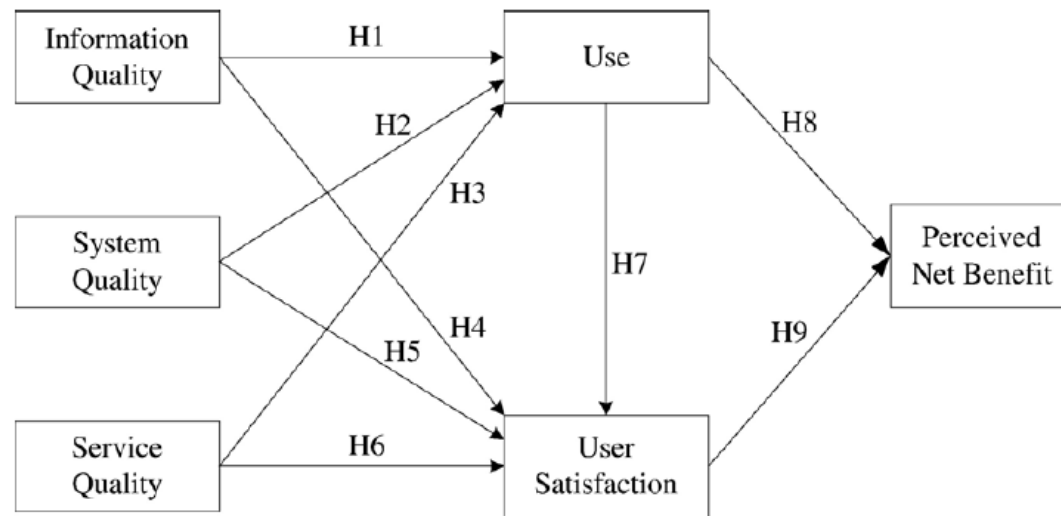
Tinjauan Pustaka – Penelitian Sebelumnya

R. M. Pramadani dan Mudjahidin, "Analisis Keberhasilan E-Procurement Pemerintah Kota Surabaya Menggunakan Information System Success Model," *Jurnal Teknik POMITS*, pp. 1-6, 2013.



Tinjauan Pustaka – Penelitian Sebelumnya

Y.S. Wang dan Y.-W. Liao, "Assessing eGovernment systems success : A validation of the DeLone and McLean model of information systems success," *Government Information Quarterly* 25, pp. 717-733, 2008



Tinjauan Pustaka – Landasan Teori

E- Sapawarga

Information System Success
Model

Structural Equation Modelling

Uji Validitas dan Reliabilitas

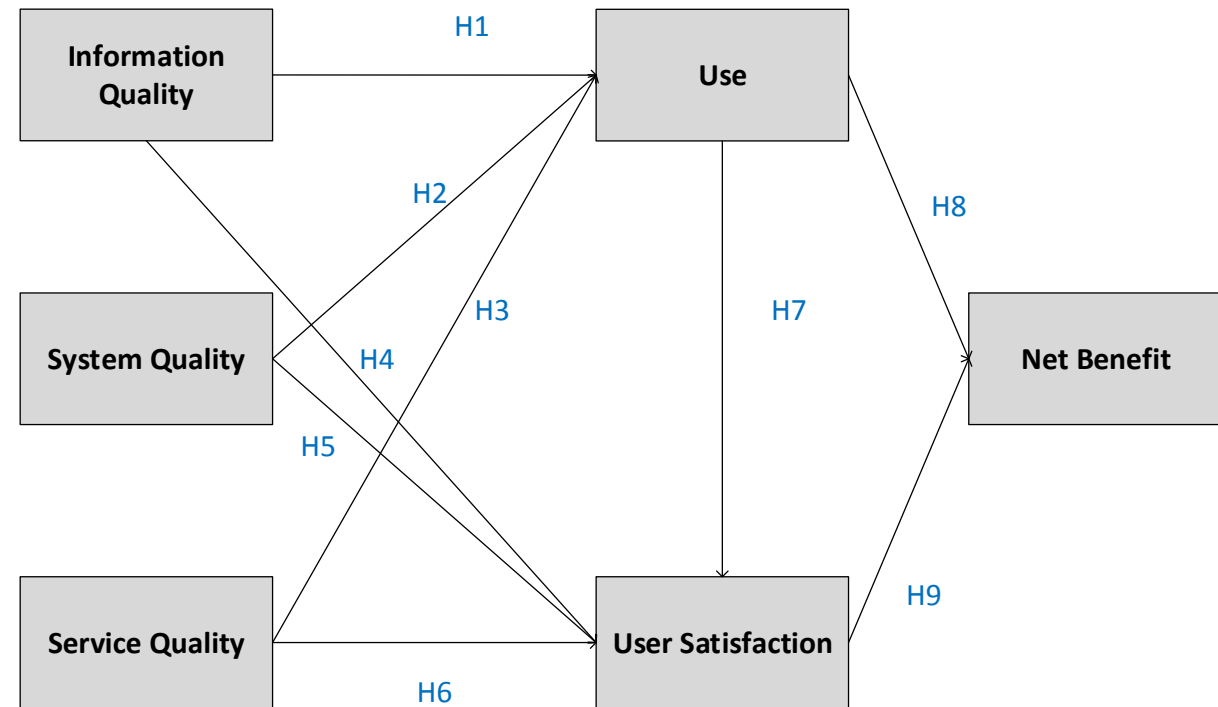


Metodologi – Kerangka Konseptual Penelitian

H1. *Information Quality* akan mempengaruhi *Use* pada E-Sapawarga secara positif

H2. *System Quality* akan mempengaruhi *Use* pada E-Sapawarga secara positif

H3. *Service Quality* akan mempengaruhi *Use* pada E-Sapawarga secara positif

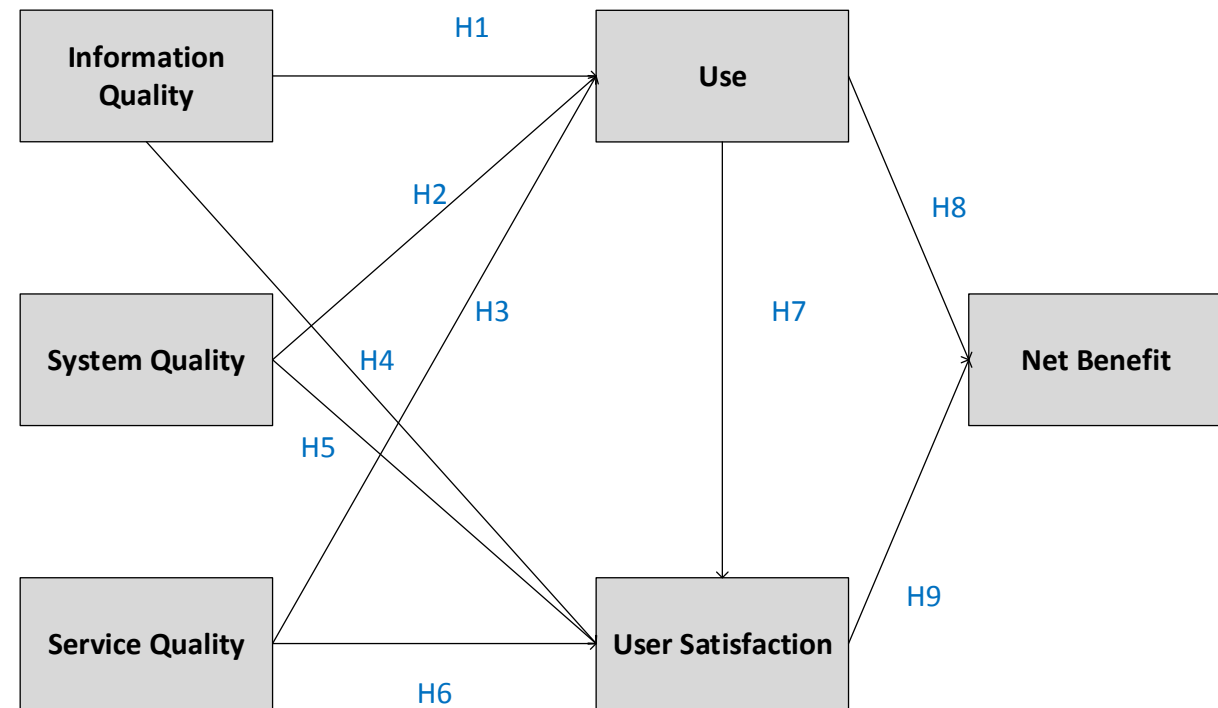


Metodologi – Kerangka Konseptual Penelitian

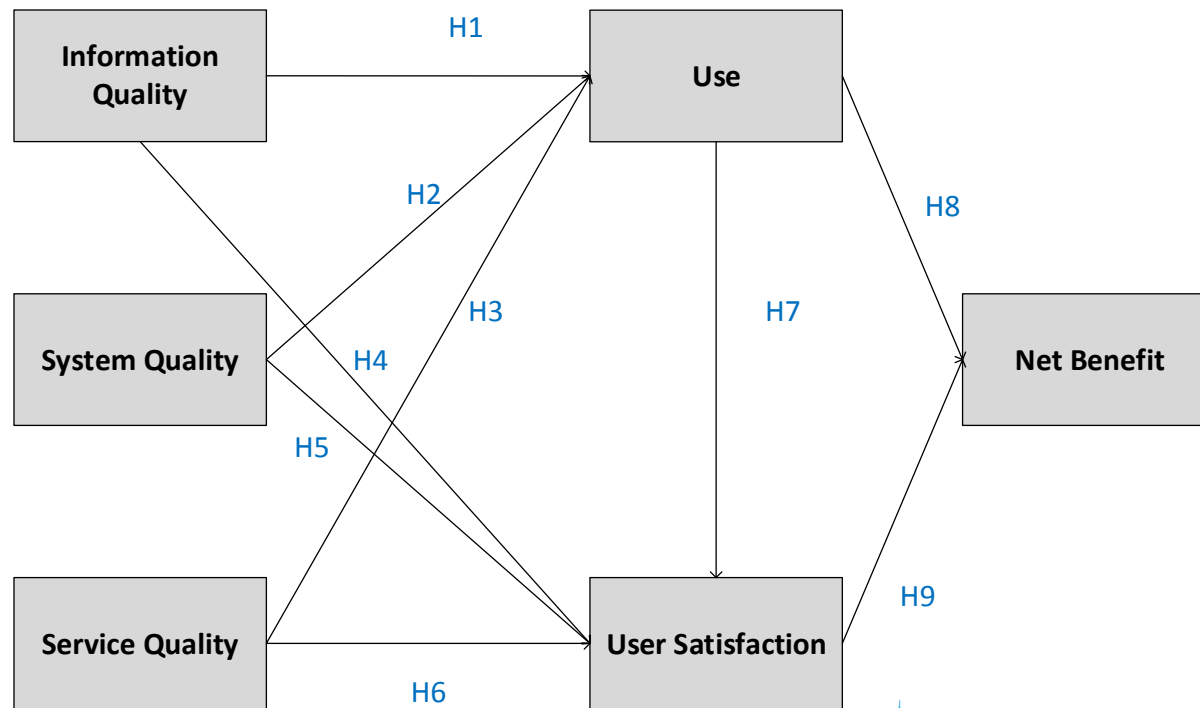
H4. *Information Quality* akan mempengaruhi *User Satisfaction* pada E-Sapawarga secara positif

H5. *System Quality* akan mempengaruhi *User Satisfaction* pada E-Sapawarga secara positif

H6. *Service Quality* akan mempengaruhi *User Satisfaction* pada E-Sapawarga secara positif



Metodologi – Kerangka Konseptual Penelitian

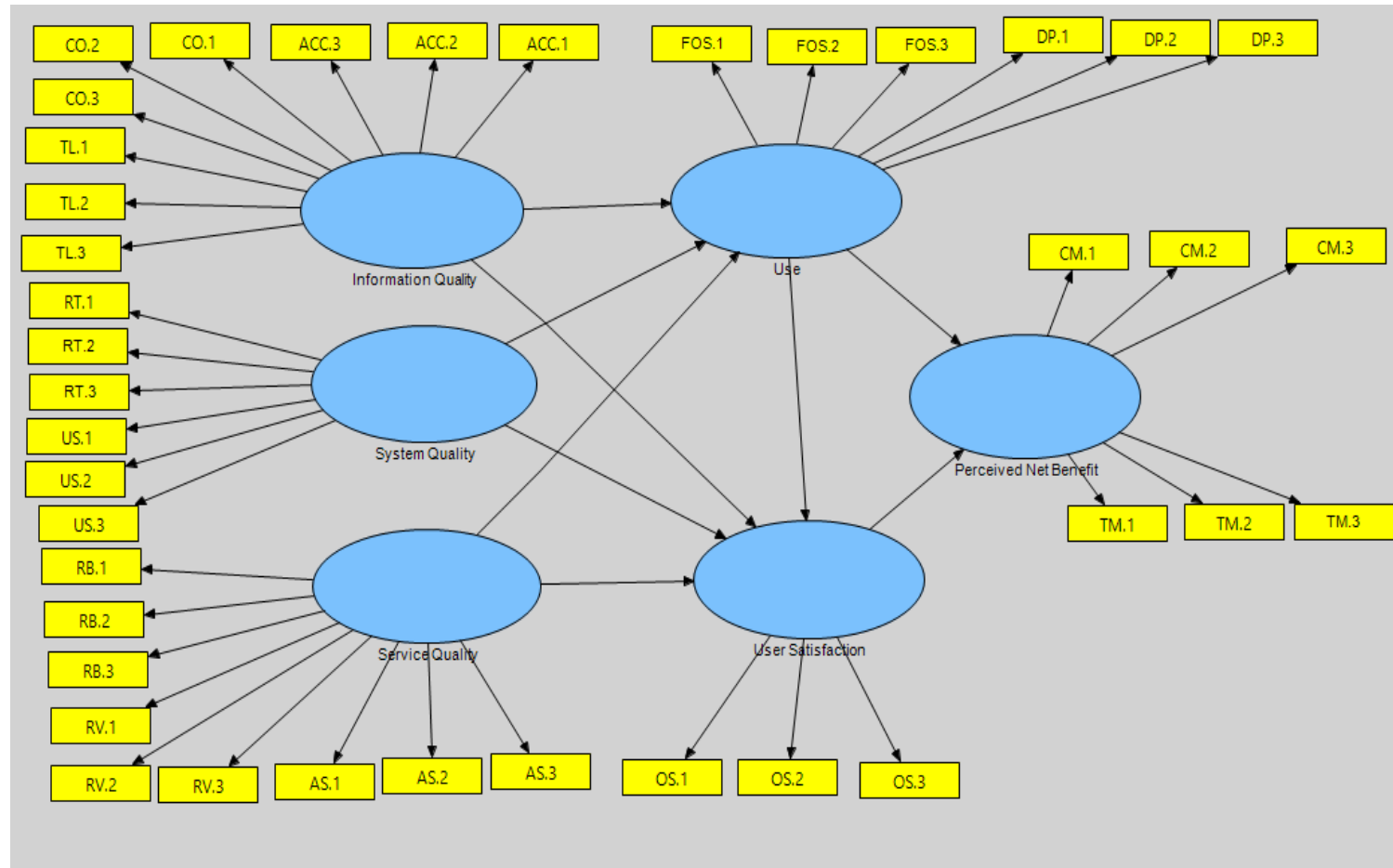


H8. *Use* akan mempengaruhi *Net Benefit* pada E-Sapawarga secara positif

H7. *Use* akan mempengaruhi *User Satisfaction* pada E-Sapawarga secara positif

H9. *User Satisfaction* akan mempengaruhi *Net Benefit* pada E-Sapawarga secara positif

Metodologi – Kerangka Konseptual Penelitian (Model SEM)



Metodologi – Kerangka Konseptual Penelitian

- **IQ = Information Quality**

- **Accuracy**

- ACC.1 : Sistem E-Sapawarga menyediakan informasi yang akurat
 - ACC.2 : Pengguna merasa puas dengan keakuratan dari sistem E-Sapawarga
 - ACC.3 : Sistem E-Sapawarga menyediakan informasi yang konsisten dengan fakta di lapangan

- **Content**

- CO.1 : Sistem E-Sapawarga menyediakan informasi yang jelas
 - CO.2 : Sistem E-Sapawarga memberikan informasi dengan porsi yang cukup
 - CO.3 : Sistem E-Sapawarga memberikan informasi yang berisikan kebutuhan pengguna

- **Timeliness**

- TL.1 : Sistem E-Sapawarga menyediakan informasi yang *up-to-date*
 - TL.2 : User mendapatkan informasi yang dibutuhkan dari sistem e-sapawarga dengan tepat waktu
 - TL.3 : Sistem E-Sapawarga menyediakan informasi yang kadaluwarsa



Metodologi – Kerangka Konseptual Penelitian

- **SQ = System Quality**

- **Response Time**

- RT.1 : Respon halaman baru yang dibuka pada Sistem E-Sapawarga tergolong cepat (≤ 10 detik)
 - RT.2 : Waktu tunggu anda untuk membuka Sistem E-Sapawarga tergolong sedikit (≤ 10 detik)
 - RT. 3 : Respon halaman baru yang dibuka pada Sistem E-Sapawarga tergolong lambat (> 10 detik)

- **Usability**

- US.1 : Sistem E-Sapawarga mudah dalam penggunaannya
 - US.2 : Sistem E-Sapawarga mudah diakses dari mana saja dan kapan saja
 - US.3 : Sistem E-Sapawarga memberikan kemudahan untuk melakukan apa saja yang diinginkan oleh pengguna



Metodologi – Kerangka Konseptual Penelitian

- **SV = Service Quality**

- **Reliability**

- RB.1 : Sistem E-Sapawarga memberikan kemudahan dalam memecahkan masalah jika terdapat masalah sistem
 - RB.2 : Sistem E-Sapawarga dapat digunakan setiap saat (24/7)
 - RB.3 : Sistem E-Sapawarga memberikan layanannya dengan waktu yang telah dijanjikan

- **Responsiveness**

- RV.1 : Layanan E-Sapawarga memberikan respon yang cepat dalam menanggapi keluhan masyarakat
 - RV.2 : Layanan E-Sapawarga tidak pernah menanggapi keluhan/laporan/masukan dari user
 - RV.3 : Sistem E-Sapawarga selalu menjawab dan menindaklanjuti masukan/keluhan/laporan user

- **Assurance**

- AS.1 : User percaya staff pengelola sistem e-sapawarga dapat dipercaya
 - AS.2 : User percaya staff pengelola sistem e-sapawarga memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai
 - AS.3 : User percaya staff pengelola sistem e-sapawarga mampu melaksanakan pekerjaan dan tanggung jawabnya dengan baik



Metodologi – Kerangka Konseptual Penelitian

- **Use**

- **Frequency of Use**

- FOS.1 : Seberapa sering user menyampaikan keluhan di Sistem E-Sapawarga ?
 - FOS.2 : Seberapa sering user berkomunikasi dengan pihak Pemerintah Kota Surabaya melalui Sistem E-Sapawarga ?
 - FOS.3 : Seberapa sering user membuka halaman E-Toko di dalam Sistem E-Sapawarga ?

- **Dependency**

- DP.1 : User merasa sangat tergantung (butuh) dengan sistem E-Sapawarga
 - DP.2 : Setiap kali ada masalah yang terkait dengan Pemerintah Kota Surabaya, user selalu menyampaikan keluhan di sistem e-sapawarga
 - DP.3 : User merasa sangat tidak tergantung (tidak butuh) dengan sistem E-Sapawarga

- **User Satisfaction**

- **Overall Satisfaction**

- OS.1 : User merasa puas dengan penggunaan sistem E-Sapawarga
 - OS.2 : Ekspektasi user telah terpenuhi dengan adanya sistem E-Sapawarga
 - OS.3 : User merasa bahwa sistem E-Sapawarga telah berhasil sesuai dengan tujuannya



Metodologi – Kerangka Konseptual Penelitian

- **Perceived Net Benefit**

- **Communication**

- CM.1 : Sistem E-Sapawarga mempermudah berkomunikasi dengan pihak Pemerintah Kota Surabaya kapanpun dan di manapun user berada
 - CM.2 : Sistem E-Sapawarga membuat berkomunikasi dengan pihak Pemerintah Kota Surabaya menjadi lebih lancar dari kondisi sebelum sistem E-Sapawarga ada
 - CM.3 : Sistem E-Sapawarga membuat berkomunikasi menjadi lebih tepat sasaran antara user dengan pihak Pemerintah Kota Surabaya

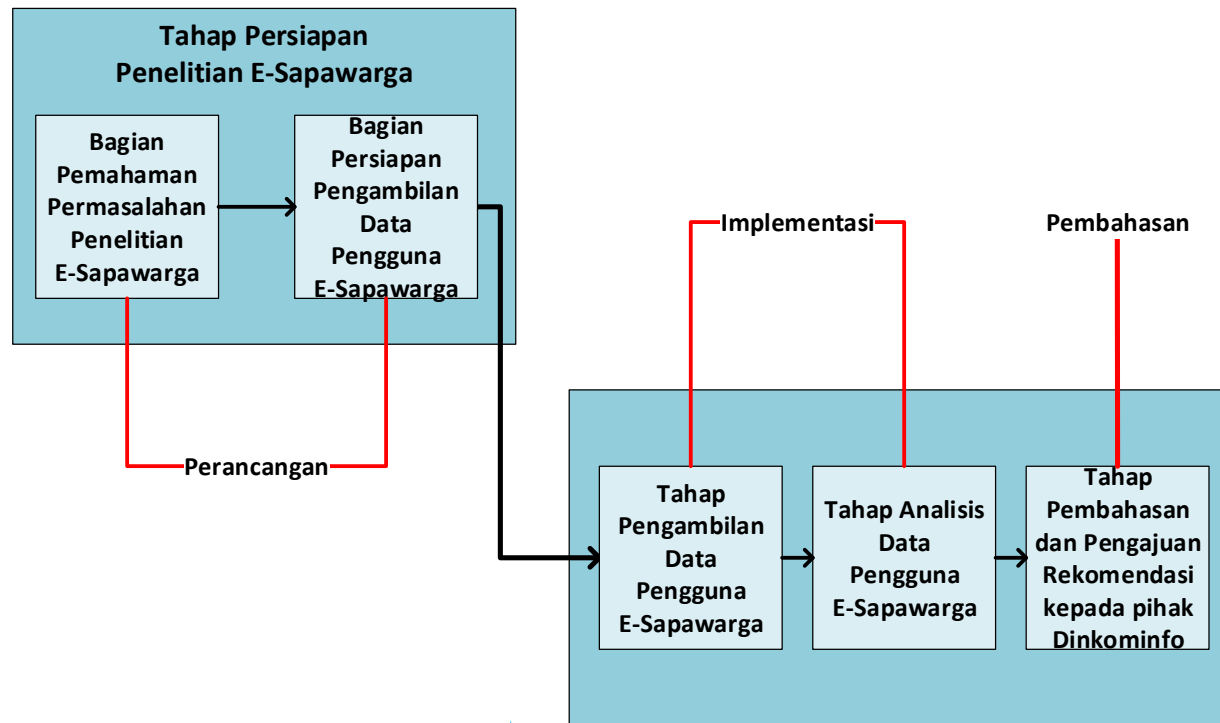
- **Time**

- TM.1 : Sistem E-Sapawarga menghemat waktu user dalam berkomunikasi dengan pihak Pemerintah Kota Surabaya
 - TM.2 : Sistem E-Sapawarga memungkinkan user untuk berkomunikasi dengan cepat dengan pihak Pemerintah Kota Surabaya
 - TM.3 : Sistem E-Sapawarga membuang waktu user dalam berkomunikasi dengan pihak Pemerintah Kota Surabaya



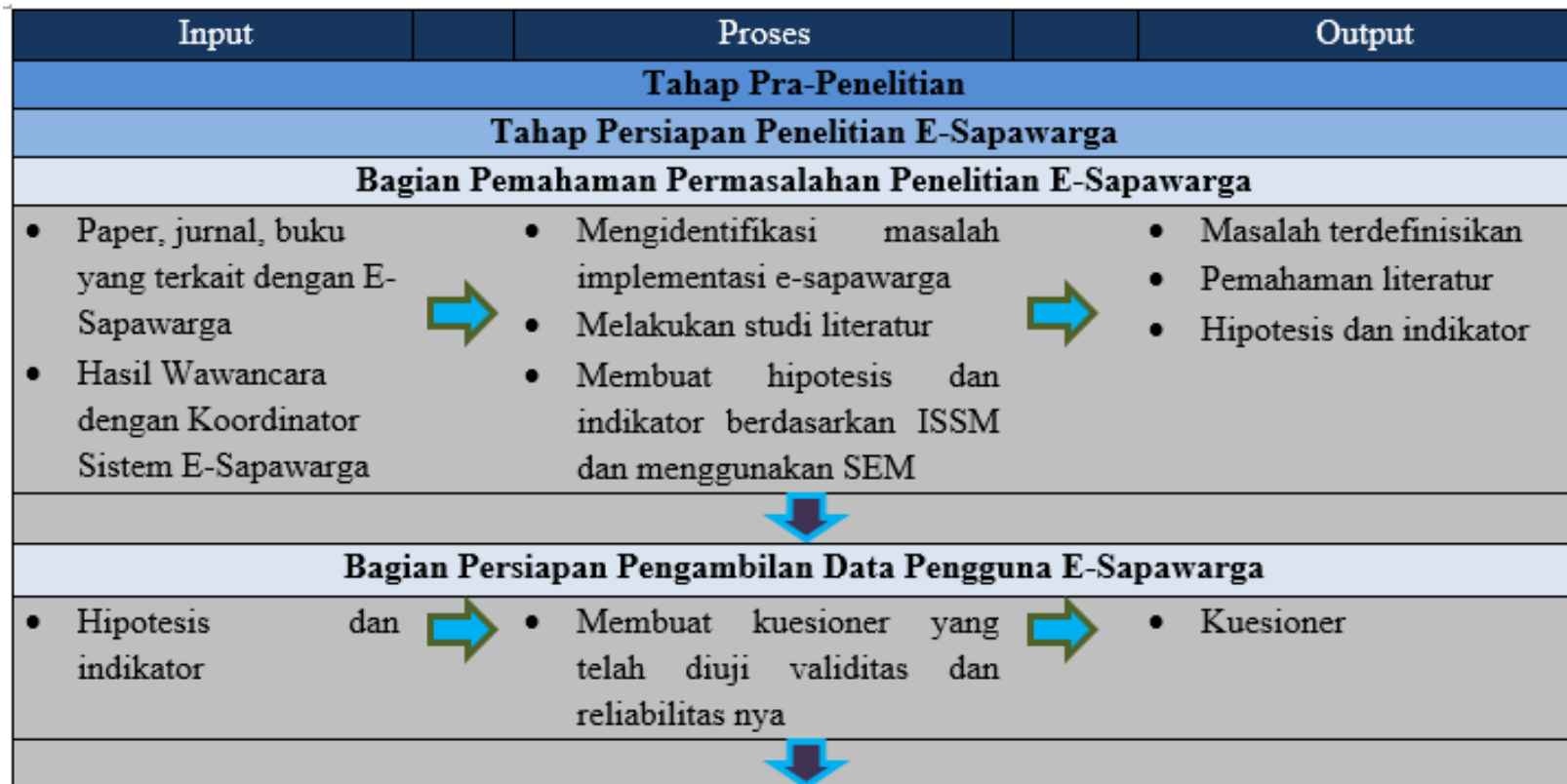
Metodologi – Metode Penelitian

Tahap Pra-Penelitian

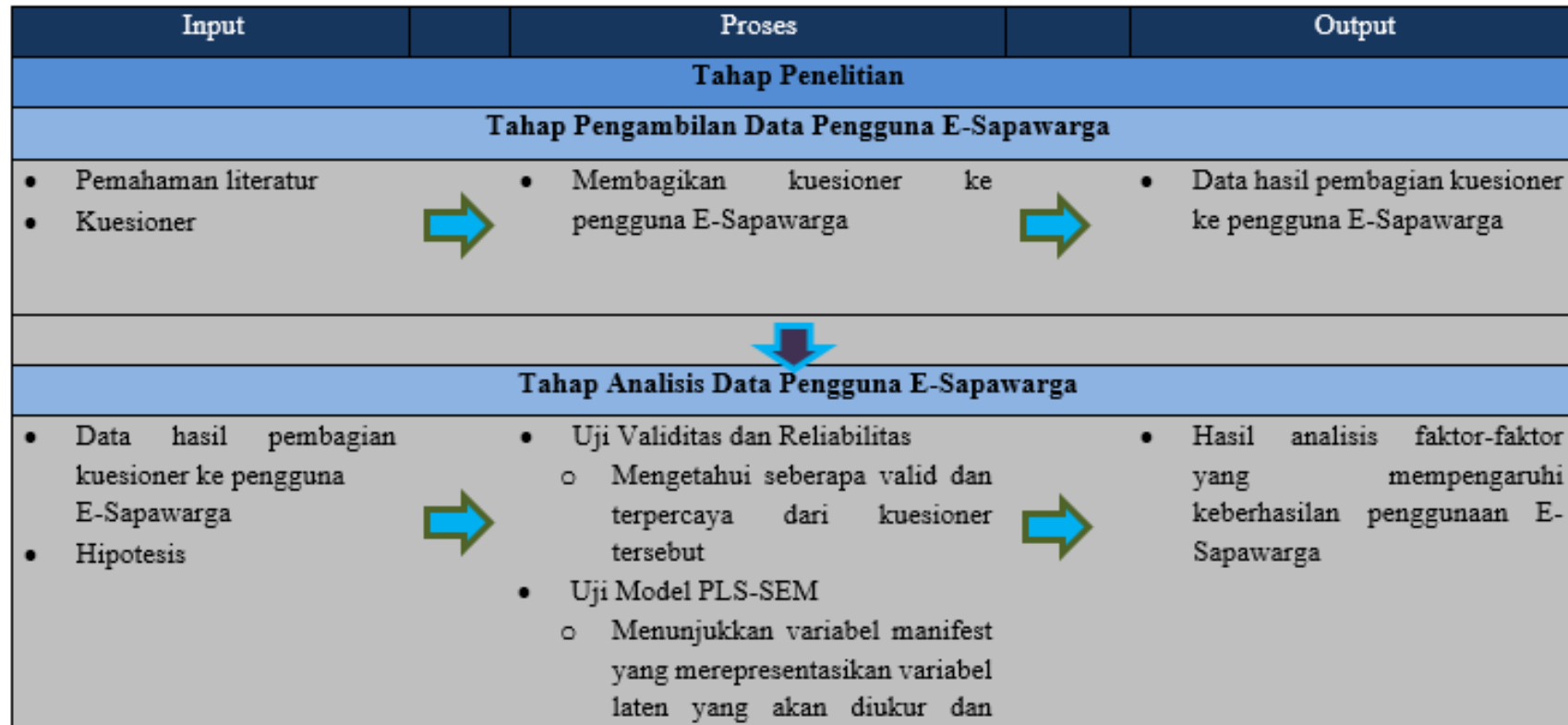


Tahap Penelitian

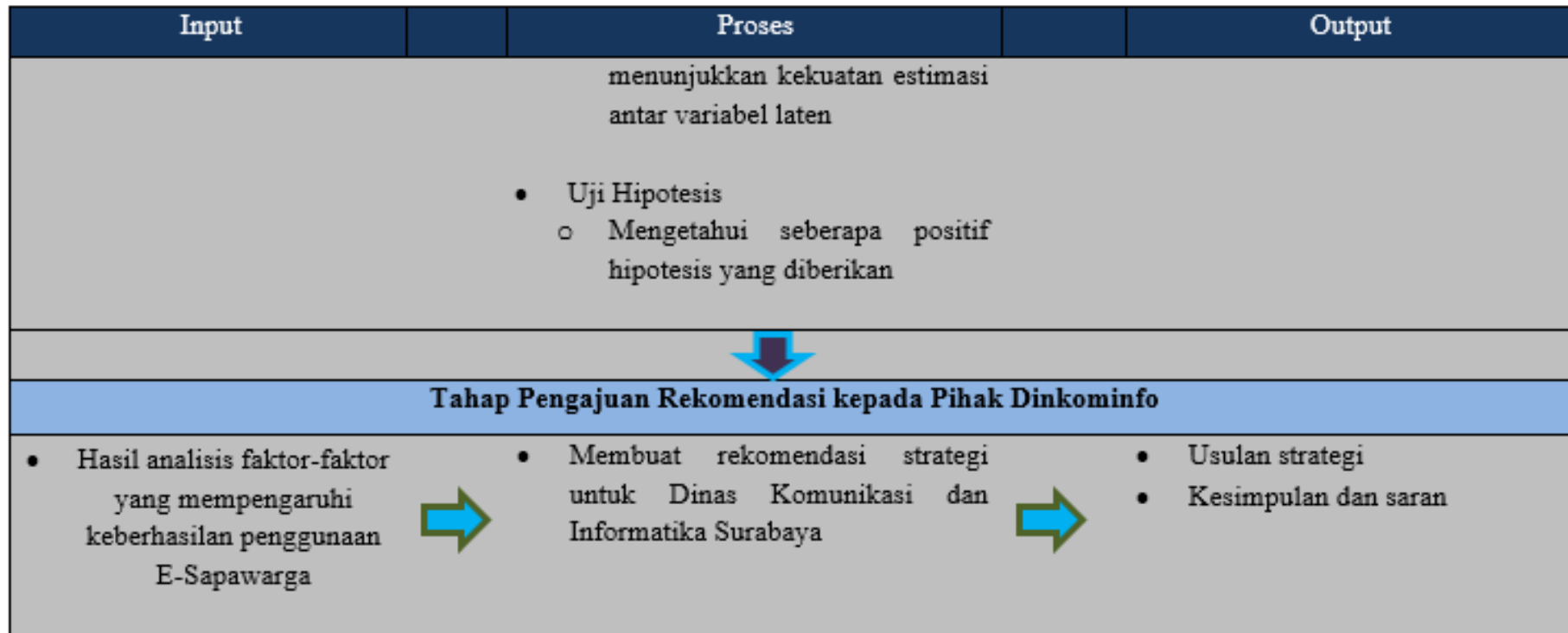
(Cont'd)



(Cont'd)



(Cont'd)



Perancangan

- **Perancangan Kuesioner (beserta metode penyebarannya)**
 - Kuesioner dibuat di Google Form, disebarakan via online (Co : email user & Facebook)
 - Scoring : STS – SS → 1 – 5 ; Negasi → 5 – 1
- **Pengumpulan Data**
 - Data hasil wawancara → Langsung didapatkan di tempat itu juga
 - Data hasil kuesioner → Tersimpan dalam *sheet* respon kuesioner di Google Drive, kemudian baru diolah



Implementasi

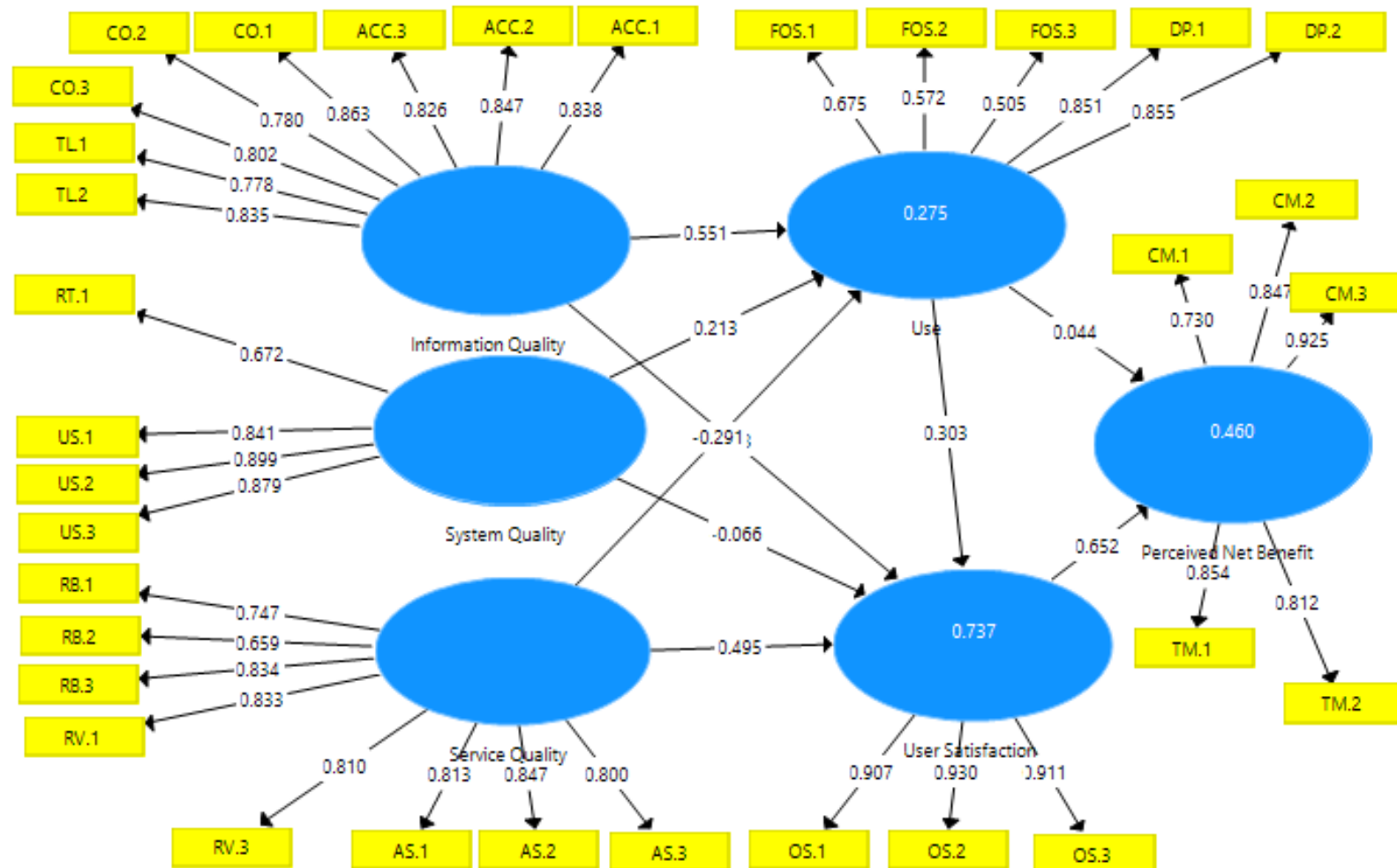
- **Hasil Wawancara**
 - Parameter Kesuksesan E-Sapawarga menurut Dinkominfo
- **Hasil Pilot Test (Pilot Study)**
- **Hasil Kuesioner**

	Mean	
IQ	3.183	3
SQ	3.388667	3
SV	3.276778	3
U	2.297333	2
US	3.222333	3
NB	3.5685	4

	KMO	Cronbach's Alpha
Information Quality	0.619	0.867
System Quality	0.558	0.697
Service Quality	0.701	0.808
Use	0.603	0.705
User Satisfaction	0.758	0.927
Perceived Net Benefits	0.596	0.717



Hasil dan Pembahasan



Hasil dan Pembahasan

- Uji Measurement Model
- Uji Structural Model

	Original Sample (O)	T Statistics (O/STERR)	P Values
Information Quality -> Use	0.551	2.481	0.007
System Quality -> Use	0.213	1.289	0.099
Service Quality -> Use	-0.291	1.198	0.115
Information Quality -> User Satisfaction	0.303	1.778	0.038
System Quality -> User Satisfaction	-0.066	0.907	0.182
Service Quality -> User Satisfaction	0.495	3.687	0
Use -> User Satisfaction	0.303	2.562	0.005
Use -> Perceived Net Benefit	0.044	0.349	0.364
User Satisfaction -> Perceived Net Benefit	0.652	4.158	0

	AVE	Composite Reliability	Cronbachs Alpha
Information Quality	0.675	0.943	0.931
Perceived Net Benefit	0.699	0.920	0.892
Service Quality	0.632	0.932	0.917
System Quality	0.685	0.896	0.851
Use	0.500	0.827	0.798
User Satisfaction	0.840	0.940	0.904

	R Square
Perceived Net Benefit	0.526
Use	0.328
User Satisfaction	0.770

Kesimpulan dan Saran

- **Kesimpulan**

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan e-sapawarga
 - Information Quality, Service Quality, Use, User Satisfaction, dan Perceived Net Benefit
2. Rekomendasi manajerial untuk Dinkominfo (Media Center)
 - IQ : memperbaiki konten, memberikan informasi yang up-to-date
 - SQ : meningkatkan kecepatan server
 - SV : meningkatkan kecepatan pelayanan e-sapawarga → menambah SDM

- **Saran**

- Penambahan /perbaikan indikator atau item-item pertanyaan pada kuesioner
- Penambahan jumlah sampel (khususnya pengguna aktif)



Referensi

- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, "Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi - Pemkot Surabaya akan Dijadikan Model e-Govt Nasional," 10 Januari 2012. [Online]. Available: <http://www.menpan.go.id/berita-terkini/478-pemkot-surabaya-akan-dijadikan-model-e-govt-nasional>.
- A. Afrindo, "E-Sapa Warga Sebagai Penghubung Warga dan Pemerintah Kota Surabaya," 30 March 2013. [Online]. Available: <http://teknologi.kompasiana.com/terapan/2013/03/30/e-sapawarga-sebagai-penghubung-warga-dan-pemerintah-kota-surabaya-547084.html>.
- D. K. d. I. Surabaya, E-Government Award 2009, Surabaya: DINKOMINFO, 2009.

Referensi

- R. M. Pramadani dan S. M. Mudjahidin, "Analisis Keberhasilan E-Procurement Pemerintah Kota Surabaya Menggunakan Information System Success Model," *Jurnal Teknik POMITS*, pp. 1-6, 2013. A. Afrindo, "E-Sapa Warga Sebagai Penghubung Warga dan Pemerintah Kota Surabaya," 30 March 2013. [Online]. Available: <http://teknologi.kompasiana.com/terapan/2013/03/30/e-sapawarga-sebagai-penghubung-warga-dan-pemerintah-kota-surabaya-547084.html>.
- Y.-S. Wang dan Y.-W. Liao, "Assessing eGovernment systems success : A validation of the DeLone and McLean model of information systems success," *Government Information Quarterly* 25, pp. 717-733, 2008.
- S. Petter, W. DeLone dan E. McLean, "Measuring information systems success: models, dimensions, measures, and interrelationships," *European Journal of Information Systems*, vol. 17, pp. 236-263, 2008.

Referensi

- W. H. DeLone dan E. R. McLean, "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success : A Ten-Year Update," *Journal of Management Information Systems*, vol. 19, no. 4, pp. 9-30, 2003..
- N. Rahmadaniaty, R. Masniari dan A. Rasydah, Penerapan Metode Structural Equation Modelling (SEM) dalam Menentukan Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan, dan Mutu terhadap Kesetiaan Pasien Rawat Jalan dalam Memanfaatkan Pelayanan Rumah Sakit di RSUD Dr. Pirngadi Medan Tahun 2012, Medan: Repository USU, 2013.
- A. Ferdinand, Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen, Semarang: Badan Penerbit Diponegoro, 2002.

Referensi

- A. N. F. Lantara, "The Effect of Woman Leadership Style and Organizational Culture on Locus of Control, Work Achievement, and Work Satisfaction of Employee," *Journal*, 2012.
- I. Monzila, H. Setiawan, H. Izzudin R. dan A. C. Erlangga, "Laporan Proyek Akhir Statistika Studi Kasus McDonald Mulyosari," Surabaya, 2013.
- Nielsen, Usability Engineering, Academic Press, 1993.
- Jogiyanto and W. Abdillah, Konsep & Aplikasi PLS (Partial Least Square) Untuk Penelitian Empiris, Yogyakarta: BPFE, 2009.
- H. Latan and I. Ghazali, Partial Least Squares : Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 untuk Penelitian Empiris Edisi 2, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang, 2015.

TERIMA KASIH
